CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA

1. PREMESSA: NOZIONE DI PACCHETTO TURISTICO

Premesso che:

a) l'organizzatore ed il venditore del pacchetto turistico, cui il consumatore si rivolge, devono essere in possesso dell'autorizzazione amministrativa all'espletamento delle loro attività;

b) il consumatore ha diritto di ricevere copia del contratto di vendita di pacchetto turistico (art. 85 Cod. Cons.), che è documento indispensabile per accedere eventualmente al Fondo di Garanzia di cui all'art. 19 delle presenti Condizioni generali di contratto.

La nozione di "pacchetto turistico" (art. 84 Cod. Cons.) è la seguente: I pacchetti turistici hanno ad oggetto i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso", risultanti dalla prefissata combinazione di almeno due degli elementi di seguito indicati, venduti od offerti in vendita ad un prezzo forfetario, e di durata superiore alle 24 ore ovvero estendersi per un periodo di tempo comprendente almeno una notte:

a) trasporto;

b) alloggio;

c) servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio (omissis) ... che costituiscano parte significativa del "pacchetto turistico".

2. FONTI LEGISLATIVE

Il contratto di compravendita di pacchetto turistico, è regolato, oltre che dalle presenti condizioni generali, anche dalle clausole indicate nella documentazione di viaggio consegnata al consumatore. Detto contratto, sia che abbia ad oggetto servizi da fornire in territorio nazionale che estero, sarà altresì disciplinato dalle disposizioni - in quanto applicabili - della L. 27/12/1977 n°1084 di ratifica ed esecuzione della Convenzione Internazionale relativa al contratto di viaggio (CCV) firmata a Bruxelles il 23.4.1970, nonché dal Codice del Consumo.

3. INFORMAZIONE OBBLIGATORIA - SCHEDA TECNICA

L'organizzatore ha l'obbligo di realizzare in catalogo o nel programma fuori catalogo una scheda tecnica. Gli elementi obbligatori da inserire nella scheda tecnica del catalogo o del programma fuori catalogo sono:

1. estremi dell'autorizzazione amministrativa dell'Organizzatore;
2. estremi della polizza assicurativa responsabilità civile;
3. periodo di validità del catalogo o programma fuori catalogo;
4. modalità e condizioni di sostituzione (art. 89 Cod. Cons.);
5. cambio di riferimento ai fini degli adeguamenti valutari, giorno o valore.

4. PRENOTAZIONI

La domanda di prenotazione dovrà essere redatta su apposito modulo contrattuale, se del caso elettronico, compilato in ogni sua parte e sottoscritto dal cliente, che ne riceverà copia. L'accettazione delle prenotazioni si intende perfezionata, con conseguente conclusione del contratto, solo nel momento in cui l'Organizzatore invierà relativa conferma, anche a mezzo sistema telematico, al cliente presso l'Agenzia di viaggi venditrice. Le indicazioni relative al pacchetto turistico non contenute nei documenti contrattuali, negli opuscoli ovvero in altri mezzi di comunicazione scritta, saranno fornite dall'organizzatore in regolare adempimento degli obblighi previsti a proprio carico dall'art. 87 del Cod. Cons. in tempo utile prima dell'inizio del viaggio.

5. PAGAMENTI

La misura dell'acconto, da versarsi all'atto della prenotazione ovvero al momento della richiesta impegnativa, è stabilita nel 25% del prezzo del pacchetto turistico, oltre ai diritti di apertura pratica. Il saldo dovrà essere versato entro i 15 giorni antecedenti la data di partenza ovvero all'atto della prenotazione o della richiesta impegnativa qualora la data di partenza sia prevista nei successivi 15 giorni. Il mancato pagamento delle somme di cui sopra alle date stabilite costituisce clausola risolutiva espressa tale da determinarne, da parte dell'agenzia intermediaria e/o dell'organizzatore la risoluzione di diritto.

6. QUOTE DI PARTECIPAZIONE

Il prezzo del pacchetto turistico è determinato nel contratto, con riferimento a quanto indicato in catalogo o programma fuori catalogo ed agli eventuali aggiornamenti degli stessi cataloghi o programmi fuori catalogo successivamente intervenuti. Esso potrà essere variato fino a 20 giorni precedenti la partenza e soltanto in conseguenza alle variazioni di:

- costi di trasporto, incluso il costo del carburante;
- diritti e tasse su alcune tipologie di servizi turistici quali imposte, tasse di atterraggio, di sbarco o di imbarco nei porti e negli aeroporti;
- tassi di cambio applicati al pacchetto in questione.

Per tali variazioni si farà riferimento al corso dei cambi ed ai costi di cui sopra in vigore alla data di pubblicazione del programma come ivi riportata. Le oscillazioni incideranno sul 80% massimo del prezzo forfetario del pacchetto turistico in catalogo o fuori catalogo. L'eventuale adeguamento del costo del carburante per i viaggi in bus, verrà applicato sul 30% massimo del prezzo tour. Le quote non subiranno variazioni per oscillazioni del cambio nel limite del 3%. Oltre tale percentuale, l'adeguamento verrà applicato per intero.

7. RECESSO DEL CONSUMATORE

Il consumatore può recedere dal contratto, senza pagare penali, nelle seguenti ipotesi:

- aumento del prezzo di cui al precedente art. 6 in misura eccedente il 10%;
- modifica in modo significativo di uno o più elementi del contratto oggettivamente configurabili come fondamentali ai fini della fruizione del pacchetto turistico complessivamente considerato e proposta dall'organizzatore dopo la conclusione del contratto stesso ma prima della partenza e non accettata dal consumatore.

Nei casi di cui sopra, il consumatore ha alternativamente diritto:

- ad usufruire di un pacchetto turistico alternativo, senza supplemento di prezzo o con la restituzione dell'eccedenza di prezzo, qualora il secondo pacchetto turistico abbia valore inferiore al primo;
- alla restituzione della sola parte di prezzo già corrisposta. Tale restituzione dovrà essere effettuata entro sette giorni lavorativi dal momento del ricevimento della

richiesta di rimborso.

Il consumatore dovrà dare comunicazione della propria decisione (di accettare la modifica o di recedere) entro e non oltre due giorni lavorativi dal momento in cui ha ricevuto l'avviso di aumento o di modifica. In difetto di espressa comunicazione entro il termine suddetto, la proposta formulata dall'Organizzatore si intende accettata.

Al consumatore che receda dal contratto prima della partenza al di fuori delle ipotesi elencate al primo comma verrà addebitato, oltre ai diritti di apertura pratica ed agli eventuali visti consolari, l'importo della penale nella misura di seguito indicata:

- 10% della quota di partecipazione fino a 30 giorni lavorativi antecedenti la data della partenza del viaggio;
- 25% della quota di partecipazione dal 29° al 15° giorno lavorativo antecedente la data della partenza del viaggio;
- 50% della quota di partecipazione dal 14° al 5° giorno lavorativo antecedente la data della partenza del viaggio;
- 75% della quota di partecipazione dal 4° giorno lavorativo alle 48 ore lavorative antecedenti la data della partenza del viaggio;
- 100% della quota di partecipazione trascorsi tali termini.

Per tutte le combinazioni nessun rimborso verrà accordato a chi non si presenterà alla partenza (no-show) o rinuncerà durante lo svolgimento del viaggio stesso. Così pure alcun rimborso spetterà a chi non potesse effettuare il viaggio per mancanza o irregolarità dei previsti documenti personali per l'espatrio.

Tali penalità vengono necessariamente applicate dall'Operatore in quanto lo stesso ha assunto nei confronti dei diversi fornitori di servizi delle obbligazioni che comportano, in caso di annullamento anche parziale, dei partecipanti notevoli perdite economiche. Nel caso di gruppi precostituiti tali somme verranno concordate di volta in volta alla firma del contratto.

8. MODIFICA O ANNULLAMENTO DEL PACCHETTO TURISTICO PRIMA DELLA PARTENZA

Nell'ipotesi in cui, prima della partenza, l'Organizzatore comunichi per iscritto la propria impossibilità di fornire uno o più dei servizi oggetto del pacchetto turistico, proponendo una soluzione alternativa, il consumatore potrà esercitare alternativamente il diritto di riacquisire la somma già pagata o di godere dell'offerta di un pacchetto turistico sostituivo proposto (ai sensi del 2° e 3° comma del precedente articolo 7).

Il consumatore può esercitare i diritti sopra previsti anche quando l'annullamento dipenda dal mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti previsto nel Catalogo o nel Programma fuori catalogo - sempre che tale annullamento sia comunicato dall'Organizzatore almeno 20 giorni prima della data di partenza, o da casi di forza maggiore e caso fortuito, relativi al pacchetto turistico acquistato.

Per gli annullamenti diversi da quelli causati da forza maggiore, da caso fortuito e da mancato raggiungimento del numero minimo di partecipanti, nonché per quelli diversi dalla mancata accettazione da parte del consumatore del pacchetto turistico alternativo offerto ai sensi del precedente art. 7, l'organizzatore che annulla (ex art. 33 - lett. e - Cod. Cons.), restituirà al consumatore il doppio di quanto dallo stesso pagato e incassato dall'organizzatore, tramite l'Agente di viaggio. La somma oggetto della restituzione non sarà mai superiore al doppio degli importi di cui il consumatore sarebbe in pari data debitore secondo quanto previsto dal precedente art. 7, 4° comma qualora fosse egli ad annullare.

9. MODIFICHE DOPO LA PARTENZA

L'organizzatore, qualora dopo la partenza si trovi nell'impossibilità di fornire per qualsiasi ragione, tranne che per un fatto proprio del consumatore, una parte essenziale dei servizi contemplati in contratto, dovrà predisporre soluzioni alternative, senza supplementi di prezzo a carico del contraente e qualora le prestazioni fornite siano di valore inferiore rispetto a quelle previste, rimborsarlo in misura pari a tale differenza. Qualora non risulti possibile alcuna soluzione alternativa, ovvero la soluzione predisposta dall'organizzatore venga rifiutata dal consumatore per seri e giustificati motivi, l'organizzatore fornirà senza supplemento di prezzo, un mezzo di trasporto equivalente a quello originario previsto per il ritorno al luogo di partenza o al diverso luogo eventualmente pattuito, compatibilmente alle disponibilità del mezzo e di posti e lo rimborserà nella misura della differenza tra il costo delle prestazioni previste e quello delle prestazioni effettuate fino al momento del rientro anticipato.

10. SOSTITUZIONI

Il cliente rinunciatario può farsi sostituire da altra persona sempre che:

a) l'Organizzatore ne sia informato per iscritto almeno 4 giorni lavorativi prima della data fissata per la partenza, ricevendo contestualmente comunicazione circa le generalità del cessionario;

b) il sostituto soddisfi tutte le condizioni per la fruizione del servizio (ex art. 89 Cod. Cons.) ed in particolare i requisiti relativi al passaporto, ai visti, ai certificati sanitari;

c) il soggetto subentrante rimborsi all'organizzatore tutte le spese sostenute per procedere alla sostituzione nella misura che gli verrà quantificata prima della cessione.

Il cedente ed il cessionario sono inoltre solidalmente responsabili per il pagamento del saldo del prezzo nonché degli importi di cui alla lettera c) del presente articolo.

In relazione ad alcune tipologie di servizi, può verificarsi che un terzo fornitore di servizi non accetti la modifica del nominativo del cessionario, anche se effettuata entro il termine di cui al precedente punto a). L'Organizzatore non sarà pertanto responsabile dell'eventuale mancata accettazione della modifica da parte dei terzi fornitori di servizi. Tale mancata accettazione sarà tempestivamente comunicata dall'Organizzatore alle parti interessate prima della partenza.

11. OBBLIGHI DEI PARTECIPANTI

I partecipanti dovranno essere muniti di passaporto individuale o di altro documento valido per tutti i paesi toccati dall'itinerario, nonché dei visti di soggiorno e di transito e dei certificati sanitari che fossero eventualmente richiesti. Essi inoltre dovranno attenersi all'osservanza della regole di normale prudenza e diligenza ed a quelle specifiche in vigore nei paesi destinazione del viaggio, a tutte le informazioni fornite loro dall'organizzatore, nonché ai regolamenti ed alle disposizioni amministrative o legislative relative al pacchetto turistico. I partecipanti saranno chiamati a rispondere di tutti i danni che l'Organizzatore dovesse subire a causa della loro inadempienza alle sopra esaminate obbligazioni. Il consumatore è tenuto a fornire all'organizzatore tutti i documenti, le informazioni e gli elementi in suo possesso utili per l'esercizio del diritto di surroga di quest'ultimo nei confronti dei terzi responsabili del danno ed è responsabile verso l'Organizzatore del pregiudizio arrecato al diritto di surrogazione. Il consumatore comunicherà altresì per iscritto all'Organizzatore, all'atto della prenotazione, le particolari richieste personali che potranno formare oggetto di accordi specifici sulle modalità del viaggio, sempre che ne risulti possibile l'attuazione.

CONTRATTO

12. CLASSIFICAZIONE ALBERGHIERA

La classificazione ufficiale delle strutture alberghiere viene fornita in catalogo od in altro materiale informativo soltanto in base alle espresse e formali indicazioni delle competenti Autorità del paese in cui il servizio è erogato. In assenza di classificazioni ufficiali riconosciute dalle competenti Pubbliche Autorità dei paesi anche membri della UE cui il servizio si riferisce, l'organizzatore si riserva la facoltà di fornire in catalogo o depliant una propria descrizione della struttura ricettiva, tale da permettere una valutazione e conseguente accettazione della stessa da parte del consumatore.

13. REGIME DI RESPONSABILITÀ

L'organizzatore risponde dei danni arrecati al consumatore a motivo dell'inadempimento totale o parziale delle prestazioni contrattualmente dovute, sia che le stesse vengano effettuate da lui personalmente che da terzi fornitori dei servizi, a meno che provi che l'evento è derivato da fatto del consumatore (ivi comprese iniziative autonomamente assunte da quest'ultimo nel corso dell'esecuzione dei servizi turistici) o da circostanze estranee alla fornitura delle prestazioni previste in contratto, da caso fortuito, da forza maggiore, ovvero da circostanze che lo stesso organizzatore non poteva, secondo la diligenza professionale, ragionevolmente prevedere o risolvere. In particolare, la mancata effettuazione di escursioni a causa di condizioni meteorologiche valutate non idonee dal partecipante, non dà diritto al rimborso. La responsabilità dell'Organizzatore è limitata ai servizi compresi nel pacchetto turistico e riportate in "la quota comprende" e quindi non è estesa alle escursioni facoltative organizzate e prenotate in loco da corrispondenti, residenti od accompagnatori. Il venditore presso il quale sia stata effettuata la prenotazione del pacchetto turistico non risponde in alcun caso delle obbligazioni nascenti dall'organizzazione del viaggio, ma è responsabile esclusivamente delle obbligazioni nascenti dalla sua qualità di intermediario e comunque nei limiti per tale responsabilità previsti dalle leggi o convenzioni sopra citate.

14. LIMITI DEL RISARCIMENTO

Il risarcimento per danni alla persona non può in ogni caso essere superiore ai limiti previsti dalle convenzioni internazionali cui prendono parte l'Italia e l'Unione Europea in riferimento alle prestazioni il cui inadempimento ne ha determinato la responsabilità. In ogni caso il limite risarcitorio non può superare l'importo di "50.000 Franchi oro Germinal per danni alle persone", 5000 Franchi oro Germinal per danno alle cose, 5000 Franchi oro Germinal per qualsiasi altro danno (art. 13 n. 2 CCV).

15. OBBLIGO DI ASSISTENZA

L'organizzatore è tenuto a prestare le misure di assistenza al consumatore imposte dal criterio di diligenza professionale esclusivamente in riferimento agli obblighi a proprio carico per disposizione di legge o di contratto. L'organizzatore ed il venditore sono esonerati dalle rispettive responsabilità (artt. 13 e 14), quando la mancata od inesatta esecuzione del contratto è imputabile al consumatore o dipesa dal fatto di un terzo a carattere imprevedibile o inevitabile, ovvero da un caso fortuito o di forza maggiore.

16. REGOLAMENTO CE n. 2111/2005

Il 16/01/06 è entrato in vigore il regolamento che istituisce l'elenco comunitario di vettori aerei soggetti a un divieto operativo (BLACK LIST) all'interno della Comunità. A partire dal 16/07/06 sono in vigore anche gli articoli relativi all'obbligo d'informazione sul vettore aereo (art. 10-12), per cui al momento della prenotazione dovrà essere comunicata ai passeggeri l'identità dei vettori effettivi. Se l'identità del vettore o dei vettori non è ancora nota al momento della prenotazione, il passeggero dovrà essere informato del nome del vettore o dei vettori aerei che opereranno per il volo o i voli interessati, non appena la loro identità sia accertata. Se il vettore o i vettori vengono cambiati dopo la prenotazione, qualunque ne sia la ragione, passeggeri dovranno essere immediatamente informati. Senza pregiudicare i diritti già tutelati dal Regolamento 261/2004, sarà garantito ai passeggeri il diritto al rimborso o alla partenza su un volo alternativo quando il vettore aereo effettivo sia inserito nella black list, ovvero il vettore aereo effettivo notificato al passeggero sia stato sostituito da un altro vettore presente in black list, a condizione che, se il volo non viene cancellato, il passeggero scelga di non prenderlo.

17. RECLAMI E DENUNCE

Ogni mancanza nell'esecuzione del contratto deve essere contestata dal consumatore senza ritardo affinché l'organizzatore, il suo rappresentante locale o l'accompagnatore vi pongano tempestivamente rimedio. Il consumatore dovrà, pena la decadenza, sporgere reclamo mediante l'invio di una raccomandata, con avviso di ricevimento, all'organizzatore o al venditore, entro e non oltre 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data del rientro presso la località di partenza.

18. ASSICURAZIONE CONTRO LE SPESE DI ANNULLAMENTO E DI RIMPATRIO

Se non espressamente comprese nel prezzo, è possibile, ed anzi consigliabile, stipulare al momento della prenotazione presso gli uffici dell'Organizzatore o del venditore speciali polizze assicurative contro le spese derivanti dall'annullamento del pacchetto, infortuni e bagagli. Sarà altresì possibile stipulare un contratto di assistenza che copra le spese di rimpatrio in caso di incidenti e malattie.

19. FONDO DI GARANZIA

É istituito presso la Direzione Generale per il Turismo del Ministero delle Attività Produttive il Fondo Nazionale di Garanzia cui il consumatore può rivolgersi (ai sensi dell'art. 100 Cod. Cons.), in caso di insolvenza o di fallimento dichiarato del venditore o dell'organizzatore, per la tutela delle seguenti esigenze:

a) rimborso del prezzo versato;

b) suo rimpatrio nel caso di viaggi all'estero.

Il fondo deve altresì fornire un'immediata disponibilità economica in caso di rientro forzato di turisti da Paesi extracomunitari in occasione di emergenze imputabili o meno al comportamento dell'Organizzatore.

Le modalità di intervento del Fondo sono stabilite con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 23/07/99, n. 349 G.U. n. 249 del 12/10/1999.

ESCURSIONI E SERVIZI FACOLATIVI ACQUISTATI IN LOCO

Le escursioni, i servizi e le prestazioni acquistate dal consumatore in loco (alcune delle quali soggette ad un numero minimo di partecipanti) e non comprese nella quota del pacchetto turistico, pur potendo essere illustrate e descritte in questo opuscolo, sono estranee all'oggetto del contratto stipulato da Caldana International Tours quale Organizzatore. Pertanto, nessuna responsabilità potrà essere ascritta a Caldana International Tours a titolo di Organizzatore dei servizi, nell'eventualità che accompagnatori o corrispondenti locali possano occuparsi della prenotazione o vendita di tali escursioni.

ADDENDUM CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DI VENDITA DI SINGOLI SERVIZI TURISTICI

A) DISPOSIZIONI NORMATIVE

I contratti aventi ad oggetto l'offerta del solo servizio di trasporto, di soggiorno, ovvero di qualunque altro separato servizio turistico, non potendosi configurare come fattispecie negoziale di organizzazione di viaggio ovvero di pacchetto turistico, sono disciplinati dalle seguenti disposizioni della CCV: art. 1, n. e n. 6; artt. da 17 a 23; artt. da 24 a 31, per quanto concerne le previsioni diverse da quelle relative al contratto di organizzazione nonché dalle altre pattuizioni specificamente riferite alla vendita del singolo servizio oggetto di contratto.

B) CONDIZIONI DI CONTRATTO

A tali contratti sono altresì applicabili le seguenti clausole delle condizioni generali di contratto di vendita di pacchetti turistici sopra riportate: art. 4 1° comma; art. 5; art. 7; art. 8; art. 9; art. 10 1° comma; art. 11; art. 15; art. 17. L'applicazione di dette clausole non determina assolutamente la configurazione dei relativi contratti come fattispecie di pacchetto turistico. La terminologia delle citate clausole relativa al contratto di pacchetto turistico (organizzatore, viaggio ecc.) va pertanto intesa con riferimento alle corrispondenti figure del contratto di vendita di singoli servizi turistici (venditore, soggiorno ecc.).

COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA AI SENSI DELL'ART. 16 DELLA LEGGE 38/2006

La legge italiana punisce con la pena della reclusione i reati inerenti alla prostituzione ed alla pornografia minorile, anche se i reati sono commessi all'estero.

Programma redatto in conformità all'art. 10 della Legge Regione Lombardia 16 settembre 1996 n. 27

INFORMATIVA EX ART. 31 D. LGS N. 196/03

Codice in materia di protezione dei dati personali

Il trattamento dei dati personali è effettuato sia in forma cartacea che in forma digitale, nel rispetto del D. Lgs. 196/03, per le finalità di conclusione del contratto e per l'esecuzione delle prestazioni che formano l'oggetto del pacchetto turistico. Il conferimento dei dati è necessario. I dati personali non saranno oggetto di diffusione, ma di comunicazione ai soli fornitori dei servizi componenti il pacchetto turistico acquistato. Gli interessati potranno in ogni momento esercitare i diritti di cui all'art. 7 del D. Lgs. 196/03 contattando il Tour Operator titolare del trattamento dei dati personali: CALDANA INTERNATIONAL TOURS S.r.l. - via Domenico Caldana, 4 Fraz. Gaino - 25088 Toscolano Maderno (BS).

LA QUALITÀ È IL NOSTRO OBIETTIVO

CALDANA INTERNATIONAL TOURS

partiamo da te.

Organizzazione tecnica:
CALDANA INTERNATIONAL TOURS S.r.l.
Via Domenico Caldana, 4 fraz. Gaino - 25088 Toscolano Maderno (BS)
Licenza decreto Provincia di Brescia n. 2715
Garanzia assicurativa polizza Navale Assicurazioni n. 100075271
Progetto grafico e impaginazione: Area Italia - Parma

Validità del catalogo: 1 novembre 2011 - 31 marzo 2012

Opuscolo diffuso in data 15 settembre 2011
Riferimento ai fini degli adeguamenti valutari: cambi e costo carburante in vigore al 30 agosto 2011